

BASES DE DATOS DE LA EMPRESA

Uno de los aportes más importantes y aplicables que ha traído la Informática a las actividades diarias de las organizaciones ha sido el concepto de **Base de Datos (BD)**, por cuanto supone *la disciplina en la organización de los datos* de una empresa.

A grandes rasgos, podemos decir que el concepto de BD lleva a la idea de:

- **Agrupar todos los datos relevantes de la empresa en un único lugar:** La expresión "datos relevantes" hace referencia a aquella información que por su significado será necesario mantenerla almacenada, ya que sustentarán las actividades del negocio y la toma de decisiones correspondientes. El parámetro que guiará en la elección de dichos datos estará dado por los objetivos que se persigan respecto de los mismos. Por ejemplo, en el caso de una empresa que hace envíos a domicilio con distribución propia, podría ser relevante tener disponibles los horarios en que el cliente desearía recibir la entrega y así programar el recorrido del día. En el caso en que la empresa tercerizara la entrega, estos mismos datos de horarios disponibles podrían ser irrelevantes. El hecho de que la información se encuentre en un "único lugar" implica que los datos se encuentran lógicamente unificados e interrelacionados, constituyendo un todo, que debe, por lo tanto, diseñarse, administrarse y usarse desde un punto de vista global. Esta expresión no debe, entonces, interpretarse desde el punto de vista de la ubicación física.

- **Compartir los datos:** Lo que significa que varios usuarios pueden hacer uso simultáneo de la información contenida en la BD, en el sentido que todos ellos pueden tener acceso al mismo elemento de información y diferentes usuarios pueden utilizarlo para propósitos diferentes.

- **Evitar redundancia e inconsistencia en los datos:** Redundancia es un estado en el cual existen datos repetidos innecesariamente. Por ejemplo, en una BD podríamos tener almacenados datos de los empleados: apellido, nombre, domicilio, departamento, salario, etc., y también datos de inscripciones para cursos de capacitación. Supóngase que para llevar a cabo la administración de los cursos es preciso conocer el departamento de cada empleado inscripto. Es evidente que no hace falta reingresar esta información a la BD como dato de inscripción, dado que siempre podrá obtenerse mediante una consulta a los datos del empleado. Inconsistencia es un estado en el que dos o más datos repetidos en una BD contienen diferentes valores. Generalmente es consecuencia de la actualización despareja o desordenada de datos redundantes. Por tanto no puede haber inconsistencia si no existe primero redundancia de los datos. Del ejemplo anterior, si se almacenara nuevamente el dato del departamento del empleado, correríamos el riesgo de que ante un cambio de departamento del empleado, se actualizara solamente esta situación en los datos del empleado y no en los de las inscripciones.

- **Estructurar los datos de una sola forma, de "la forma natural":** La BD de una empresa debe en todo momento reflejar la realidad de la forma más fidedigna que se pueda lograr porque esto ayuda a comprender su estructura y funcionamiento. El diseño de la BD es crucial por ese motivo, y es entonces a partir de la realidad que debe dibujarse la BD y no la realidad ajustarse a esta.

- **Proporcionar acceso a los mismos a través de lenguajes "naturales":** ¿Qué ocurriría si nuestra BD está perfectamente diseñada y funcionando de manera óptima, pero cada vez que se consultan algunos datos, están a nuestro entender incompletos, con información redundante y/o mostrados de forma tal que dificultan su análisis? El objetivo por el cual se implementó la BD no está siendo logrado. Es así que la comunicación entre las BD y los usuarios también posee una importancia vital y se la debe diseñar con cuidado para reflejar el flujo natural de datos hacia la BD y desde ella. Las impresiones y pantallas que muestran información deben adecuarse a las necesidades puntuales de cada caso -por ejemplo, ¿es más conveniente usar tablas, gráficos tortas o de barras o mostrar simplemente los números en crudo para su posterior análisis?-. Lo mismo sucede con las pantallas de entrada de datos. Estas deberán acomodarse de forma natural, sencilla y entendible para que los usuarios puedan interactuar con la BD de forma fluida y sin limitaciones.

Entonces, una BD es un conjunto de datos unificados e interrelacionados cuyo propósito general es mantener información relevante y consistente para que esté disponible en tiempo, forma y lugar deseados.

Pero, ¿cuáles son las ventajas de utilizar Bases de Datos?

En el punto anterior describimos las características de una BD para, a partir de estas, dar una definición de la misma. Ahora, ¿por qué la utilización de BD es recomendable?. Las ventajas de un sistema de BD sobre los métodos tradicionales de mantener registros en papel se harán más evidentes con los siguientes ejemplos:

- **Es compacto:** No hacen falta archivos de papeles que pudieran ocupar mucho espacio.
- **Es rápido:** Se puede obtener y modificar datos con mayor velocidad dado que se lo hace a partir de la computadora.
- Es menos laborioso: Elimina el tedio de mantener archivos a mano y elimina tareas mecánicas y rutinarias de mantenimiento de los datos.
- **Es eficaz:** se puede disponer de información precisa, en el momento, lugar y forma deseados.
- **Es posible optimizar los datos:** se puede disminuir las redundancias y evitar inconsistencia.
- **Es posible compartir los datos**
- **Es posible hacer cumplir normas:** al tener un control centralizado de los datos, un administrador puede garantizar la observancia de todas las normas aplicables para la representación de los datos. Estas normas pueden ser de la empresa, del gobierno provincial, nacional, de la industria, etc.
- **Es posible aplicar restricciones de seguridad:** al tener jurisdicción completa sobre a BD, el administrador puede: 1) asegurar que el acceso a los datos se realice a través de los canales adecuados; 2) definir controles y restricciones de acceso a cada elemento de información de la BD.

Teniendo ya una primera aproximación al concepto de BD y habiendo analizado sus características y ventajas, podemos ahora enfocarnos especialmente en lo que es la Base de Datos dentro de una empresa y su utilidad en el conocimiento y la fidelización de los clientes

La base de datos de clientes debe tener la gran capacidad de servir para ofrecer a esos clientes justo lo que necesitan. En el menor tiempo posible.

Según **Philip Kotler** las empresas generalmente utilizan su base de datos de cuatro maneras para:

- **Identificar Clientes Potenciales.** Muchas empresas generan ventas por medio de la publicidad de sus productos u ofertas. Los anuncios contienen por norma general un sistema de respuesta, como una tarjeta de respuesta de negocios o un número gratuito, se confecciona la base de datos a partir de esas respuestas.

La empresa selecciona, dentro de la base, a los mejores clientes potenciales y luego se los contacta por algún medio o se les hace una visita para intentar convertirlos en clientes.

- **Decidir Qué Clientes Deberían Recibir una Oferta Especial.** Las empresas establecen criterios que describen a su cliente objetivo ideal para una oferta. Después buscan en su base de datos de clientes a los que más se parecen al tipo ideal y a esos dedican todo el esfuerzo en función de la oferta que ofrecen en ese momento.

- **Profundizar en la Fidelidad del Cliente.** Las empresas pueden crear interés y entusiasmo recordando las preferencias de los clientes, remitiéndoles por ejemplo regalos adecuados, vales de descuento o material de lectura interesante.

- **Reactivar las Compras de los Clientes.** Las empresas pueden utilizar programas automáticos de correo que envían tarjetas de cumpleaños o aniversario, recordatorios de compras de navidad, o promociones fuera de temporada. La base de datos puede ayudar a la empresa a realizar ofertas atractivas y oportunas.

Pero será en la próxima edición que veremos, en detalle, de qué manera conocer y fidelizar a nuestros clientes.